

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 2 No. 1, 2023, Hal. 137 - 149

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK DIPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN DAN
SOSIALISASI PERPAJAKAN DIMODERASI OLEH SANKSI PAJAK**

Putri Nurul Amelia¹, Tubagus Arya Abdurachman²
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Abstrak | Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Data penelitian ini adalah data primer, dengan menyebarkan kuesioner ke 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Statistik uji yang digunakan adalah regresi linear berganda dan data diolah dengan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi pajak tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract | *The research aims to examine the influence of service quality and tax socialization on taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Cilandak with tax sanctions as a moderating variable. The research data is primary data, by distributing questionnaires to 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Cilandak. The statistical test used is linear multiple regression and the data is processed using the SPSS 25 program. The results of the research show that service quality and tax socialization have a positive effect on individual taxpayer compliance. Tax sanctions cannot moderate the influence of service quality and tax socialization on individual taxpayer compliance.*

Keywords: *Quality of Service, Socialization of Taxation, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

Pendahuluan

Pemungutan pajak merupakan hak negara dan pembayaran pajak merupakan kewajiban masyarakat. Kepatuhan adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan demikian pula yang terjadi sebaliknya. Saat ini masih banyak wajib pajak yang beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban sehingga mengakibatkan mereka enggan untuk membayar pajak atau cenderung melakukan kecurangan pajak. Terlebih lagi dengan fenomena yang saat ini tengah menjadi sorotan publik adalah penggelapan/kecurangan pajak yang terjadi dilingkungan perpajakan. Dari kasus kasus penggelapan pajak WPOP tersebut tentunya akan merugikan negara baik secara langsung ataupun tidak, Hal ini bisa membuat berkurangnya rasa percaya masyarakat dan kemungkinan membuat masyarakat semakin enggan untuk membayar pajak.

Tabel 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Tahun	Penerimaan Pajak	Target Penerimaan Pajak	Rasio Pencapaian
2018	Rp. 785,6 triliun	Rp. 855,1 triliun	87,7%
2019	Rp. 813,3 triliun	Rp. 894,4 triliun	86,3%
2020	Rp. 647,7 triliun	Rp. 670,3 triliun	88,6%
2021	Rp. 759,7 triliun	Rp. 683,3 triliun	101,9%
2022	Rp. 1.052,9 triliun	Rp. 813,7 triliun	122,7%

Sumber : Data diolah kembali, www.kemenkeu.go.id

Berdasarkan sumber laporan keuangan dari kementerian keuangan, target dan realisasi penerimaan pajak di Indonesia pada tahun 2018-2022 dapat dilihat bahwa presentase rasio pencapaian kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan dari tahun ke tahun namun hanya saja pada tahun 2019 mengalami penurunan. Meskipun pada tahun 2019 jumlah penerimaan pajaknya mendekati besar target penerimaan pajak namun rasio pencapaiannya mengalami penurunan. Menurut staf ahli bidang kepatuhan wajib pajak kementerian keuangan Yon Arsal yang dimuat pada artikel (antaranews.com) Hasil tabel rasio pajak Indonesia tersebut hanya menghitung perolehan pajak yang diterima oleh direktorat jendral pajak dan direktorat jendral bea dan cukai. Dwiymoko (2016) mengemukakan adapun sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia saat ini yaitu *Self Assesment* dimana wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyeter dan melaporkan besar pajak yang terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undang perpajakan. Salah satu wajib pajak yang diberi wewenang tersebut adalah wajib pajak orang pribadi. Menurut (McKerchar dalam Gandy, 2020) menyatakan bahwa pada dasarnya terdapat 2 karakteristik perilaku wajib pajak yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu ketidakpatuhan yang disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakpatuhan yang disengaja. Ketidaktahuan wajib pajak terkait pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan seperti menghitung, menyeter dan melaporkan menyebabkan wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya yang harus dipenuhi. Sedangkan ketidakpatuhan disengaja adalah salah satu bentuk perilaku yang dengan sadar berusaha untuk menghindari pajak seperti mengecilkan omset agar pajak yang dibayarkan menjadi lebih kecil.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dikarenakan Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *Self Assesment*, kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan agar tidak

merugikan negara. Kemungkinan hal yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat akan kewajiban patuh pajak adalah kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Penyebab yang lain yaitu pelayanan dari petugas pajak, apabila kualitas pelayanan sangat baik mungkin persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Adapun kemungkinan hal yang menyebabkan ketidakpatuhan masyarakat yang dengan sengaja tidak menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu kurang pemahaman akan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi oleh ragam variabel, seperti kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, maupun sanksi pajak. Kualitas pelayanan apabila dikaitkan dengan teori perilaku, dimana pelayanan yang diberikan dengan baik dan memuaskan akan dapat diterima dan dinikmati oleh wajib pajak. Terdapat beberapa peneliti terdahulu menyatakan bahwa hasil dari penelitian (Anik dkk, 2022) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan KPP Pratama Denpasar Barat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang berkualitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian (Johny dkk, 2017) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Sukoharjo. Sedangkan hasil dari penelitian (Naifah, 2019) menunjukkan Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Simokerto tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak sehingga tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan, dikaitkan dengan teori perilaku dimana setelah wajib pajak mendapatkan sosialisasi perpajakan dengan baik maka wajib pajak akan memiliki kesadaran akan kepatuhan untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut. Hasil dari penelitian (Anik dkk, 2022) menyatakan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi yang dilakukan secara rutin dan tepat sasaran oleh Dirjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, wajib pajak telah mengetahui pentingnya pajak dalam pembangunan dan kebutuhan Negara. Sedangkan hasil dari penelitian (Oktaviane, 2013) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Sanksi Pajak juga merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana sanksi pajak dapat dijadikan pagar berwujud dalam implementasi peraturan dengan hak dan kewajiban yang ditetapkan dari wajib pajak. Sanksi pajak adalah jaminan hukum dan peraturan yang akan diikuti dan dipatuhi sehingga wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Hasil penelitian (Anik dkk, 2022) menyatakan bahwa Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak serta terciptanya kondisi sosialisasi perpajakan yang baik dan rutin oleh dirjen pajak diperkuat dengan dimoderasi oleh sanksi pajak yang tegas cenderung wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan hasil dari penelitian (Ni Made, 2021) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti peningkatan atau penurunan sanksi pajak tidak mempengaruhi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian (Desty, 2021) juga menyatakan bahwa sanksi pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas permasalahan dan ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pemikiran, maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan

H2 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H3 : Diduga Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H4 : Sanksi Pajak dapat Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H5 : Sanksi Pajak dapat Memoderasi Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Cilandak yang di ukur dengan skala likert. Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2023 yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Cilandak yaitu sebanyak 118.428 orang. Metode yang digunakan adalah accidental sampling dengan sampel sebanyak 100 orang yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Teknik yang digunakan adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Data dari hasil kuesioner akan diolah dengan bantuan software SPSS Statistics 25.

Hasil dan Pembahasan

Wajib pajak orang pribadi yang bersedia untuk menerima dan mengisi kuesioner sebanyak 100 orang dari 118.428 orang wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cilandak. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak ada pada responden pria dengan persentase sebesar 46% atau sebanyak 46 responden. Sedangkan pada responden wanita terdapat sebanyak 54% atau 54 responden saja.

Uji Validitas

Nilai r-tabel untuk uji dua sisi pada taraf signifikansi 5% (0,05) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau n. Karena n = 100 responden, maka derajat bebasnya (df) adalah $n - 2 = 100 - 2 = 98$. Nilai r-tabel pada df = 98 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,1966. Suatu data dikatakan valid apabila r hitung > r table. Berikut hasil uji validitas instrumen penelitian :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	rtabel	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	KWP1	0,781	0,1966	Valid
		KWP2	0,817	0,1966	Valid
		KWP3	0,748	0,1966	Valid
		KWP4	0,819	0,1966	Valid
		KWP5	0,752	0,1966	Valid
		KWP6	0,799	0,1966	Valid

	KWP7	0,776	0,1966	Valid
	KP1	0,861	0,1966	Valid
	KP2	0,867	0,1966	Valid
	KP3	0,781	0,1966	Valid
2	Kualitas Pelayanan (KP)	KP4	0,799	Valid
		KP5	0,832	Valid
		KP6	0,767	Valid
		KP7	0,847	Valid
		KP8	0,883	Valid
	SSP1	0,719	0,1966	Valid
	SSP2	0,697	0,1966	Valid
	SSP3	0,611	0,1966	Valid
3	Sosialisasi Perpajakan (SSP)	SSP4	0,792	Valid
		SSP5	0,689	Valid
		SSP6	0,706	Valid
		SSP7	0,702	Valid
	SP1	0,869	0,1966	Valid
	SP2	0,899	0,1966	Valid
	SP3	0,871	0,1966	Valid
4	Sanksi Pajak (SP)	SP4	0,834	Valid
		SP5	0,655	Valid
		SP6	0,821	Valid
		SP7	0,863	Valid

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel diuji nilai R hitung lebih besar daripada R tabel sebesar 0,1966. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3 menunjukkan masing masing nilai Cronbach's alpha bernilai lebih dari batas minimal = 0,60. $r \text{ alpha} > \text{batas minimal}$ (0,60) sehingga dapat disimpulkan kuesioner tersebut bersifat reliabel. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan semua butir pernyataan dinyatakan reliabel, kuesioner tersebut sudah dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,893	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0,932	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (SSP)	0,826	Reliabel
Sanksi Pajak (SP)	0,917	Reliabel

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan nilai rasio skewness dan kurtosis. Dimana nilai N adalah jumlah sampel, jika nilai Z hitung $> Z \text{ tabel}$, maka distribusi tidak normal. Ketentuan apakah data terdistribusi normal atau tidak dengan melihat jika nilai rasio skewness dan kurtosis berada pada rentang nilai -1,96 sampai 1,96 maka data terdistribusi normal.

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas
Descriptive Statistics

N	Skewness	Kurtosis
Statistic	Statistic	Std. Error
Statistic	Statistic	Std. Error

Unstandardized Residual	100	0,128	0,241	-0,12	0,478
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada tabel 4 Normal tidaknya data ditemukan ketika skewness dan kurtosis statistic dibagi dengan standard error dari skewness dan kurtosis statistik juga. Dari hasil pengujian tersebut, berikut adalah nilai rasio dari skewness dan kurtosis :

- Rasio Skewness = $0,128 / 0,241 = 0,5311$ dan
- Rasio Kurtosis = $-0,12 / 0,478 = -0,2510$

Mengacu pada ketentuan nilai Z hitung > Z tabel dan nilai rasio skewness dan kurtosis berada pada -1,96 sampai 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut karena asumsi kenormalan data telah terpenuhi.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.447	2.396		3.942	.000		
	Kualitas Pelayanan	.317	.081	.379	3.935	.000	.589	1.697
	Sosialisasi Perpajakan	.365	.093	.377	3.909	.000	.589	1.697

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas antar variabel bebas dalam regresi.

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Correlations

			Kualitas Pelayanan	Sosialisasi Perpajakan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation	1,000	.590**	0,086
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)		0,000	0,395
	Sosialisasi Perpajakan	N	100	100	100
		Correlation	.590**	1,000	0,066
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,511
		N	100	100	100

Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	0,086	0,066	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,395	0,511	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji spearman Rho. Berdasarkan hasil pada tabel 6 diperoleh bahwa nilai signifikan dari variabel independent lebih besar dari 0,05 dimana untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai signifikan 0,395 demikian juga untuk variabel sosialisasi perpajakan didapatkan nilai signifikan 0,511. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas artinya model regresi yang dipakai untuk penelitian ini layak untuk dilakukan.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.447	2.396		3.942	.000
	Kualitas Pelayanan	.317	.081	.379	3.935	.000
	Sosialisasi Perpajakan	.365	.093	.377	3.909	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat dijelaskan melalui model regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,447 + 0,317X_1 + 0,365X_2$$

Dari hasil regresi linear tersebut dapat diartikan sebagai berikut ini :

1. Konstanta sebesar 9,447 artinya jika variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan) dianggap konstan (0), maka Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 9,447.
2. Koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,317, mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satuan variabel Kualitas Pelayanan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,317, Jika variabel lain tetap
3. Koefisien Sosialisasi Perpajakan sebesar 0,365, mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satuan variabel Sosialisasi Perpajakan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,365, Jika variabel lain tetap.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.458	2.322

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 8 diatas bahwa besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,685^a sedangkan nilai koefisien determinasi (*adjust R square*) sebesar 0,458 dengan standar error sebesar 2,322. Hal ini menunjukan bahwa 45,8 % variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan, sisanya sebesar 54,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Tabel 9 Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	461.927	2	230.963	42.834	.000 ^b
	Residual	523.033	97	5.392		
	Total	984.960	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 9 diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 42,834 dan nilai sig 0,000 atau <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan ialah terbukti.

Tabel 10 Hasil Uji Statistik T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.447	2.396		3.942	.000
	Kualitas Pelayanan	.317	.081	.379	3.935	.000
	Sosialisasi Perpajakan	.365	.093	.377	3.909	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis peneliti maka dapat diinterpretasikan atas hipotesis penelitian H2 dan H3 dengan cara membandingkan T hitung > t tabel dengan nilai sig ($\alpha = 0,05$) dan $df = n-k-1$ yaitu $100-2-1 = 97$ yaitu sebesar 1,661 adalah sebagai berikut :

1. Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H2)

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai T hitung $3.935 > T$ tabel 1,661 dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H2 diterima dan dapat ditarik kesimpulan Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terbukti.

2. Diduga Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H3)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai T hitung $3.909 > T$ tabel 1,661 dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H2 diterima dan dapat ditarik kesimpulan Sosialisasi Perpajakan (X2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak terbukti.

Tabel 11 Hasil Uji MRA

Model		Coefficients ^a		T	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		B	Std. Error		
1	(Constant)	35.915	9.571	3.752	.000
	Kualitas Pelayanan	-.061	.488	-.072	.902
	Sosialisasi Perpajakan	-.364	.625	-.376	.562
	Sanksi Pajak	-.630	.312	-.948	.046
	X1.Z	.010	.016	.763	.539
	X2.Z	.019	.021	1.261	.365

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Lampiran data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat memiliki hasil signifikan

1. Variabel interaksi menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,539 dimana $0,539 > 0,05$. Maka dapat diartikan Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Kualitas Pelayanan
2. Variabel interaksi menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,365 dimana $0,365 > 0,05$. Maka dapat diartikan Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Sosialisasi Perpajakan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan

Berdasarkan Hasil Uji F, Uji Hipotesis H1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan. Nilai F hitung sebesar 42,834 dan nilai sig 0,000 atau $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis H1 diterima. Pada penelitian Tri dkk (2018) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini memiliki kesamaan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil Uji Statistik T, hasil Uji Hipotesis H2 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien beta yang dihasilkan adalah 0,379 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian hipotesis H2 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Anik dkk (2022) dan Johny dkk (2017) yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini terjadi karena petugas pajak memberikan pelayanan dengan sigap, akurat, handal dan dapat dipercaya maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan dari petugas pajak maka dari itu wajib pajak dapat semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil Uji Statistik T, hasil Uji Hipotesis H3 menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien beta yang dihasilkan adalah 0,377 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian hipotesis H2 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Qibtiasari (2020), Oktaviane (2013) dan juga Anik (2022) yang menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan yang apabila dilakukan secara rutin dan tepat pada sasaran dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena wajib pajak menganggap sosialisasi perpajakan memudahkan wajib pajak dalam mengetahui informasi mengenai perpajakan dan juga memberikan pengetahuan bagi wajib pajak yang baru mendaftarkan dirinya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak apabila dimoderasi Sanksi Pajak

Berdasarkan Hasil Uji Regresi Moderasi, hasil variabel interaksi menunjukkan nilai sebesar 0,539 dimana $0,539 > 0,05$. Dengan demikian maka H4 ditolak karena nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 dan Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini bertolakan dengan penelitian Anik (2022) yang hasil penelitiannya mengatakan bahwa sanksi pajak dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ni Made (2021) bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi tersebut memperlemah variabel X1 terhadap Y. Karena sanksi pajak adalah aspek yang digunakan dalam sistem perpajakan untuk menegakkan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan serta untuk menghukum wajib pajak yang melanggarnya, sedangkan kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga perpajakan kepada wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak apabila dimoderasi Sanksi Pajak

Berdasarkan Hasil Uji Regresi Moderasi, hasil variabel interaksi menunjukkan nilai sebesar 0,365 dimana $0,365 > 0,05$. Dengan demikian maka H5 ditolak karena nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 dan Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini bertolakan dengan penelitian Anik (2022) yang hasil penelitiannya mengatakan bahwa sanksi pajak dapat memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Desty (2021) bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi tersebut memperlemah variabel X2 terhadap Y. Karena sanksi perpajakan mungkin tidak efektif jika wajib pajak tidak memahami sepenuhnya tentang peraturan perpajakan. Sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki peran yang berbeda dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak namun keduanya dapat saling melengkapi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan berikut kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat dikatakan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin

baik. Hal ini terjadi karena dengan diberikannya pelayanan yang baik akan meningkat kepuasan wajib pajak dan itu berdampak kepatuhan wajib pajak. Kemudian, Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sebab sosialisasi perpajakan sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi tentang perpajakan dapat merubah cara berpikir wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena sanksi pajak dan kualitas pelayanan adalah dua aspek yang berbeda dalam sistem perpajakan. Sanksi pajak digunakan untuk menegakkan ketaatan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan untuk menghukum wajib pajak yang melanggarnya. Sedangkan kualitas pelayanan lebih berkaitan kepada pengalaman wajib pajak saat berinteraksi dengan lembaga perpajakan seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi atau bantuan yang diperlukan. Dan juga Sanksi Pajak tidak dapat memoderasi Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena sanksi pajak cenderung dapat menciptakan rasa takut dan keengganan pada wajib pajak. Sanksi pajak seringkali dianggap sebagai langkah terakhir dalam menangani pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi Perpajakan mungkin tidak efektif jika wajib pajak tidak memahami sepenuhnya tentang peraturan perpajakan. Sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki peran yang berbeda dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak namun keduanya dapat saling melengkapi.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas peneliti memiliki keterbatasan, yaitu adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan kemampuan peneliti, adanya keterbatasan kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat atau hasil tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya, objek penelitian hanya difokuskan pada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Jakarta Cilandak, faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini hanya terdiri dari 3 variabel, yakni Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan juga Kantor Pelayanan Pajak, antara lain peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada lingkup yang lebih luas dan dapat menggunakan variabel independen yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga ditemukan yang dapat mempengaruhi, memperkuat atau memperlemah dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan kepada Kantor Pelayanan Pajak sebagai instansi pemungutan pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan baik yang berupa peningkatan kualitas SDM maupun fasilitas lainnya, Kantor Pelayanan Pajak juga harus lebih aktif dalam memberikan informasi kepada wajib pajak untuk mengikuti sosialisasi, serta upaya-upaya yang dilakukan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan dan penjelasan mengenai perpajakan dengan diberikan pula informasi mengenai sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak lebih paham dan patuh lagi memenuhi kewajiban perpajakannya.

Daftar Referensi

Jurnal:

- Anik Yuesti, N. G. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Media Akuntansi Perpajakan ISSN (E) : 2527-953X Vol. 7, No. 1.*
- Dwiyatmoko. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JURNAL ONLINE INSAN AKUNTAN, Vol.1, No.1.*
- Johny Subarkah, M. W. (2017). PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SUKOHARJO. *JURNAL AKUNTANSI DAN PAJAK, VOL. 17, NO. 02, JANUARI 2017 ISSN : 1412-629X.*
- Lidya, O. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal EMBA Vol 1 No 3.*
- Mahyarni, D. (2013). THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR. *Jurnal El-Riyasah Vol 4 No 1.*
- Qibtiasari, V. (2020). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 9, Nomor 1 e-ISSN: 2460-0585.*
- Roidah, N. (2019). PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntans Volume 8, Nomor 4 e-ISSN: 2460-0585.*
- Wahyu, G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Journal of Economics and Business, 4(2), 288-294.*

Internet (webpage)

www.kemenkeu.go.id

Antaranews.com